

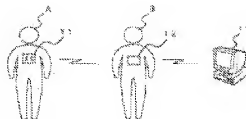
SALE ASSISTING METHOD**Publication number:** JP2002063334 (A)**Publication date:** 2002-02-28**Inventor(s):** SUZUKI HIROMICHI; NAKAHATA CHIHIRO ***Applicant(s):** MMN KK ***Classification:**

- international: G06Q10/00; G06Q10/00; (IPC1-7); G06F17/60

- European:

Application number: JP20000248323 20000818**Priority number(s):** JP20000248323 20000818**Abstract of JP 2002063334 (A)**

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a sale assisting method which enables a salesclerk to judge a way of properly contacting a store customer (whether the salesclerk can answer or not) without reading the customer's face. **SOLUTION:** Contact information stored on a membership card handed over to a store customer is read by a reader and according to the read contact information, how the salesclerk should contact the customer is determined.



.....
Data supplied from the *espacenet* database — Worldwide

(19)日本特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号
特開2002-63334
(P2002-63334A)

(43)公開日 平成14年2月28日(2002.2.28)

(51)Int.Cl. ⁷	識別記号	F 1	ページ・ド (参考)
G 0 6 F 17/00	1 7 2	C 0 6 F 17/00	1 7 2 5 B 0 4 9
	5 0 6		5 0 6
	5 1 0		5 1 0

審査請求 未請求 請求項の数9 ○L (全 6 頁)

(21)出願番号 特願2000-245323(P2000-245323)

(22)出願日 平成12年8月18日(2000.8.18)

(71)出願人 50034272

株式会社エム・エム・エヌ

神奈川県三浦市三崎町浦崎字名内608番地

(72)発明者 鈴木 博道

東京都新宿区中井二丁目29番7号

(72)発明者 中畑 千弘

東京都港区白金六丁目14番15号 シェーネ

白金403号

(74)代理人 100106270

弁理士 大竹 正徳

Fターム(参考) 5B049 CC000 DD004 EE21 FF00 GG03

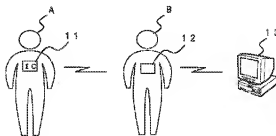
GG06

(54)【発明の名称】 販売支援方法

(57)【要約】

【課題】 店員が来店客の顔色を伺うようなことをせずとも適格に應對の仕方(接客の可否など)を判断できるような販売支援方法を提供する。

【解決手段】 来店客に渡してある会員カードに記憶された應對情報をリーダーで読み取り、この読み取った應對情報に従って前記来店客に対する店員の應對の仕方を決定することを特徴とする販売支援方法。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 来店客に渡してある会員カードに記憶された対応情報をリーダーで読み取り、該読み取った対応情報に従って前記来店客に対する店員の対応の仕方を決定することを特徴とする販売支援方法。

【請求項2】 対応情報は、来店客に実施した診断テストの結果に基づくものである請求項1に記載の販売支援方法。

【請求項3】 会員カードが非接触型ICカードで、これと通信するリーダーを店員が携帯し、該リーダーにより、前記非接触型ICカードとの通信で読み取られた対応情報に従う対応の仕方が店員へ通知される請求項1又は請求項2記載の販売支援方法。

【請求項4】 リーダーがバイブレーションの機能をもち、その振動により対応の仕方が通知される請求項3に記載の販売促進方法。

【請求項5】 会員カードが非接触型ICカードで、これと通信するリーダーを店内に設置するとともにそのリーダーと通信する端末機を店員が携帯し、該端末機により、前記非接触型ICカードと前記リーダーとの通信で読み取られた対応情報に従う対応の仕方が店員へ通知される請求項1又は請求項2記載の販売支援方法。

【請求項6】 端末機がバイブレーションの機能をもち、その振動により対応の仕方が通知される請求項5に記載の販売促進方法。

【請求項7】 過去の来店状況に基づいて階級分けした階級情報も会員カードに記憶されており、該階級情報もリーダーで読み取って対応の仕方に利用する請求項1～6のいずれか1項に記載の販売支援方法。

【請求項8】 個々の来店客を識別するための識別情報も会員カードに記憶されており、該識別情報をリーダーで読み取ると、該当する来店客の過去の来店データをデータベースから呼び出せるようになる請求項1～7のいずれか1項に記載の販売促進方法。

【請求項9】 会員カードが非接触型ICモジュールと接触型ICモジュールとを備えた統合型ICカードであり、これら非接触型ICモジュールと接触型ICモジュールとに別々の情報を記憶させてある請求項1～8のいずれか1項に記載の販売支援方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、店内の接客サービスを支援するための販売手法に関する。

【0002】

【発明が解決しようとする課題】 店へ買い物に来た来店客には、店員による商品説明などの接客を欲する人もいれば、好んで接客を受ける人もいるが、来店客の外見や仕草だけでは、接客を望むのか、そうでないのかの客質の判断が困難である。このため、店員が対応の判断を誤ると、接客により気分を害され、買う気をなくしてしまう

など店の評価を落としてしまうことがある。また逆に、店員が接客を控えずる結果、競合他店へ客足が流れてしまう場合もある。

【0003】 本発明は、従来どうしても解決できなかった以上の課題を解決するために案出されたもので、来店客一人一人にあった対応を行うことで、気持ちよく買い物をしてもらうため、店員が来店客の顔色を伺うようなことをせずとも適切に対応の仕方を判断できるように販売支援方法を提案する。

【0004】

【課題を解決するための手段】 このような目的を達成するため本発明では、来店客に渡してある会員カードに記憶された対応情報をリーダーで読み取り、この読み取った対応情報に従って来店客に対する店員の対応の仕方を決定することを特徴とする販売支援方法を提案するものである。この手法によれば、リーダーが読み取った対応情報に従って、店員の対応の仕方を決定するので、来店客の顔色を見るなど店員が自ら対応の仕方を判断することなく、機械的に来店客に 대응することができるようになる。すなわち、対応情報は、店員が来店客を対応する際に必要な情報（接客を望むのか、そうでないのかの接客の要・不要、来店客の買物の傾向など）に基づいて構築されているので、店員はリーダーが読み取った対応情報に従うのみでよく、長年培ってきた商品・サービスの熟練や経験に頼ることなく、適切な対応をすることができるようになる。

【0005】 リーダーが読み取る対応情報は、来店客に実施した診断テスト（アンケートなども含む）の結果に基づくものであるといふ。このように、対応の仕方の判断基準となる対応情報を診断テストという形で作成するようにすれば、来店客の意志が反映された会員カードから対応の仕方が決定されるので、対応の判断を店員が誤るということがなくなる。すなわち、診断テストは、店員の対応のあり方や買い物に対する心理を把握するために実施され、来店客ごとに個別の対応情報が作成されるようになるため、店員は、来店客一人一人にあった対応をすることができるようになる。なお、対応情報は、会員カードを発行する際や、新たな情報を追加する際に会員カードに記憶させるようにすればよい。また、診断テストの結果を、幾つかのパターンに分類してデータベース化するようにしてもよい。このようにすれば、診断テスト結果を統計的に用いることができるため、店員の対応の仕方をマニュアル化し社員教育に活用したり、販売促進のノウハウを構築することができるようになるからである。

【0006】 この手法では、来店客に渡してある会員カードを非接触型ICカードとし、これと通信するリーダーを店員が携帯して、このリーダーにより、非接触型ICカードとの通信で読み取られた対応情報に従う対応の仕方が店員へ通知されるようにするとよい。このように

すれば、応対情報を記憶した非接触型ICカードを携帯する来店客と非接触型ICカードに記憶されている情報を読み取るリーダーを携帯する店員とが近づくことで、非接触型ICカードとリーダー間のデータ通信によって応対の仕方が報知されるため、迅速に應對の仕方を察知して効率よく應對を行えるようになる。したがって、店頭は、リーダーを携帯して店内を歩き回るので、来店客が應對を望むのか、そうでないかの客意を知ることができるようになる。

【0007】リーダーと通信する非接触型ICカードは、通信距離が、～約1m(メートル)の近接型～数mのマイクロ波型があるので、店舗の広さや室内形状に基づいて通信距離を設定し、これに應じた非接触型ICカードを用いればよい。このようにすれば、非接触型ICカードを来店客にわざわざ提示させる必要はなく、靴や財布に入れてあるだけで、應對情報を読み取ることができるようになる。また、会員カードに非接触型ICモジュールを利用することで、カードの形状を短冊形状以外のインレーやスティック形とすることもできる。このように自由な形状とすることで、例えば、携帯電話のストラップなど、日常で身につける形状にすることができ、来店時に必ず携帯してもらえるようになる。

【0008】以上の手法で、非接触型ICカードに記憶された應對情報を読み取って應對の仕方を報知するリーダーは、バイブレーションの機能をもつ。その振動により應對の仕方が報知されるようにするとい。このようにすれば、リーダーが應對情報を読み取った時点で、應對の仕方がバイブレーションの振動により報知されるため、来店客に知られずに應對の仕方を判断し、スムーズに應對へ移ることができるようになる。なお、バイブレーションによる報知は、應對を望む来店客であればバイブレーションが振動し、應對を望まない来店客であればバイブレーションが振動しないような方式とすればよく、振動の強弱や強弱をつけることで、商品別の傾向等の複数の應對情報を伝えるようにしてもよい。

【0009】この他にも、来店客に渡してある会員カードを非接触型ICカードとし、これと通信するリーダーを店内に設置するとともにそのリーダーと通信する端末機を店員が携帯して、この端末機により、非接触型ICカードとリーダーとの通信で読み取られた應對情報に従って應對の仕方が店員に報知されるようにしてもよい。このようにすれば、店員は、リーダーから送信されるデータ信号の受信機を備えた端末機を携帯するのみで、上記と同様の効果を得ることができるようになる。この場合、例えばリーダーを店内の幾つかの場所に設置し、これにより読み取った應對情報を店員が携帯する端末機に送信するシステムにできるので、リーダーを携帯することなく、より軽装で済む。

【0010】この手法で應對の仕方を報知する端末機もバイブレーションの機能をもつものとしておけば、上記同様

の効果を得ることができるようになる。

【0011】本発明に係る会員カードには、應對情報のほか、過去の来店状況に基づいて階級分けした階級情報も記憶させることができ、この階級情報もリーダーで読み取って應對の仕方に利用することができる。このように会員カードに来店客の階級(ランク)情報を含ませれば、應對情報とともに来店客の階級が読みとられ、階級の高い来店客、つまり、お得意さまであれば即座に丁寧な應對をとれるようになる。すなわち、店舗や売り場ごとに店員は変わり、また、お得意さまを知る店員が休みの場合もあるので、階級情報を食わせておけば、全ての店員がお得意さまを容易に見極めることができるようになる。したがって、来店客は、系列他店舗や他の売り場に行っても、常に、お得意さまとして扱われるため、気持ちよく買い物をすることができるようになる。また、会員カードに色を付けるなどしてお得意さまであることを表示すれば、特別扱いしてもらえることを来店客自身で認識できるので、VIPとして扱われる店にリピーターとして訪れるようになる。なお、階級情報は、来店客が過去に購入した商品総額や購入量に基づいて決定するようにすればよく、商品が購入されるごとに階級を上げるようにしてもよい。

【0012】また、本発明に係る会員カードには、個々の来店客を識別するための識別情報も記憶させることができ、この識別情報をリーダーが読み取ると、該当する来店客の過去の来店データをデータベースから呼び出せるようにしておくこともできる。このように、来店客の過去の動向、たとえば今までに購入した商品をデータベース化し、これを来店データとして呼び出せるようにすれば、製品名や品番を忘れた来店客に対し、付属品やパーツ等を容易にセールすることができるようになる。すなわち、来店客はパソコンやオーディオを購入すると製品名や型番を覚えていないことがあり、店側では製品名や型番がわからなければ付属品等をセールすることが難しかった、来店客が購入した商品を予め把握し、應對の際に呼び出せるようにすることで、自信を持って付属品等をセールできるようになり、應對の質が向上する。また、付属品に対する應對をも万全にすることで、来店客側では、付属品の2度買いや規格の不一致による商品交換等の手間が減少する。なお、来店データはリーダーやリーダーと通信する端末機に液晶パネルを設けるなどして表示したり、データベースと接続されているパソコンなど情報端末を店内に設置して、リーダーとの通信で識別情報が得られるとそのディスプレイに来店データを呼び出すようにしてもよい。

【0013】本発明では、さらに、来店客に渡してある会員カードを非接触型ICモジュールと接触型ICモジュールとを備えた統合型ICカードとし、これら非接触型ICモジュールと接触型ICモジュールとに別の情報を記憶させるようにしてもよい。たとえば、非接触型IC

Cモジュールに應對情報を記憶させ、接触型ICモジュールに店員呼び出し情報を記憶させれば、非接触型ICモジュールに應對を望まない旨の情報が記憶されている場合や来店客のそばに店員がいなくても、来店客用に設置されている接触型ICモジュール用のリーダーに店員呼び出し情報を読み込ませることで、店員を呼び出すことができるようになる。なお、この手法では、接触型ICモジュールリーダーを、販売商品や売り場のコーナーごとに設けるようにして、そのリーダーの一つ一つに担当者を設定するようにしておけば、来店客は、専門知識をもつ担当者から直接、商品説明を聞くことができるようになる。なお、統合型ICカードとすることで、接触型ICカードの機能に基づき情報を暗号化して電子マネー等を用いることができるようになる。

【0014】

【発明の実施の形態】以下、本発明の一実施形態を流付図面に基いて説明する。この例では図1に示すように、接客を望む旨の應對情報（接客情報）が記憶されている非接触型ICカードの会員カード11を来店客Aが携帯し、会員カード11のリーダー12を店員Bが携帯している。

【0015】店員Bが店内を歩き回り、会員カード11を携帯する来店客Aがリーダー12の電波送信範囲内に入ってくると、図2に示す会員カード11内のアンテナコイル11aが、リーダー12から送信される電波を受信し、電力を駆使する。そして、アンテナコイル11aと接続された電源回路11bが励起された電力を制御することで、会員カード11ではメモリ11cに記憶されている應對情報、識別情報、階級情報等の各種情報が制御回路11dにより呼び出され、呼び出された各種情報は、リーダー12に送信するため変調回路11eによって変調され、アンテナコイル11aを通じてリーダー12に送信される。

【0016】リーダー12は、図2に示すように、受信した信号を復調回路12dで復調し、この復調信号を制御回路12cに送る。制御回路12cでは、復調された信号から應對情報や識別情報等を取り出し、取り出した應對情報からパイブレード12eを振動させる振動信号を生成してパイブレード12eに送り、識別情報は発信回路12bに送る。パイブレード12eは、制御回路から送られた振動信号によって振動を開始し、来店客Aが接客を望む旨を知らせる。また、識別情報は発信回路12bを経てアンテナ12aから情報管理部13へ送信される。なお、本例によるリーダー12はパイブレード12eの振動によって接客を望む旨を知らせているが、LEDをリーダー12に設けて点滅させたり、リーダー12eが音や音声によって應對の仕方を伝えるようにしてもよい。

【0017】情報管理部13は、来店客の氏名や年齢等の個人データ、来店客が過去に購入した商品の一覧データ（来店データ）等を識別情報とともにデータベース化して管理しており、このデータベース化されたデータのうち来店データをリーダー12に返信する。リーダー12では、返信された来店データを受信し、復調回路12d、制御回路12cを経て、表示パネル12fに来店データを表示する。

【0018】店員Bは、パイブレード12eの振動によって来店客Aの應對の仕方を把握して、表示パネル12fで来店データを参照し接客を始める。

【0019】なお、この例では、携帯型リーダー12が自動的に應對情報を受信して、店員Bに接客の可否を知らせる構成としたが、店員が来店客の側にいない場合もあるので、この場合は、統合型ICカードを用いて、店員を呼び出すようにしてもよい。この場合は、非接触型ICモジュールに上述したと同様の應對情報を記憶させ、接触型ICモジュールに店員呼び出し情報を記憶させる。そして、販売する商品やコーナーごとに接触型ICモジュールを読み込む来店客用のリーダーを設け、来店客が商品説明を受けた場合、リーダーに会員カードを差し込んで店員呼び出し情報を読み込ませ店員を呼び出すようにすればよい。

【0020】次に、他の販売支援方法について説明する。この例では、図3に示すように、会員カードの会員カード11を来店客Aが携帯し、ゲート型リーダー14が読み取った應對情報の受信機能及びパイブレード機能を備える携帯電話15を端末機として複数の店員B、B、B・・・が装着している。

【0021】会員カード11を携帯する来店客Aが、ゲート型リーダー14を通過すると、会員カード11とゲート型リーダー14は上記と同様の過程を経て通信を行い、應對情報がゲート型リーダー14からその近傍にいる複数の店員B、B、B・・・の携帯電話15に伝送される。携帯電話15が應對情報を受信すると、携帯電話15のパイブレードが振動し、應對を望む旨が複数の店員B、B、B・・・に知られる。また、ゲート型リーダー14は、識別情報を情報管理部13に送信し、情報管理部13から来店データが返信されると、應對情報と同様に、ゲート型リーダー14近傍にいる複数の店員B、B、B・・・の携帯電話15に来店データを伝送する。携帯電話15は、受信した来店データを液晶表示パネルに表示する。なお、来店データをバケットデータとして構成し、リーダーと携帯電話間、又は、情報管理部と携帯電話間でデータのやりとりをする構成にしてもよい。このようにすれば、バケットデータを取り戻す設備や携帯電話を用いて、この例の販売支援システムを構築することができるようになるからである。

【0022】店員Bは、携帯電話15のパイブレードの振動によって来店客Aの應對の仕方を把握し、液晶表示

パネルで来店データを参照して接客を始める。

【0023】なお、この例では、来店データがゲート型リーダー14近傍にいる複数の店員B、B、B・・・の全員に送信される構成としたが、対応することになった店員Bが携帯電話15を操作することで、ゲート型リーダー14を通じて又は直接情報管理部13に應對情報を受信した旨の信号を送信し、この情報を送信した店員Bの携帯電話15が、情報管理部13から送信される来店データをゲート型リーダー14を通じて又は直接に受信するようにしてもよい。

【0024】

【発明の効果】以上説明したように本発明によると、應對情報を記憶した会員カードと、この会員カードに記憶されている各種情報を読み込むリーダーを用いることで、来店客に知られることなく店員が應對情報を取得することができ、店員は、来店客の顔を伺うことなく容易に應對の仕方を判断して、適格に應對を行えるようになる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明に係る販売支援方法の実施形態を説明する概略図。

【図2】本発明の実施形態における非接触型ICカード

及びリーダーの構成図。

【図3】本発明に係る販売支援方法の他の実施形態を説明する概略図。

【符号の説明】

11：非接触型ICカード（会員カード）

11a：アンテナコイル

11b：電源回路

11c：メモリ

11d：制御回路

11e：変調回路

12：リーダー

12a：アンテナ

12b：発信回路

12c：制御回路

12d：復調回路

12e：バイプレータ

12f：表示パネル

13：情報管理部

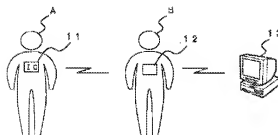
14：ゲート型リーダー

15：携帯電話

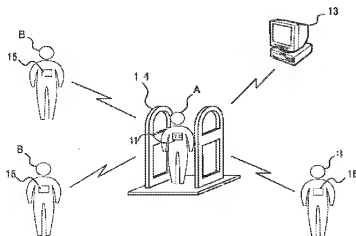
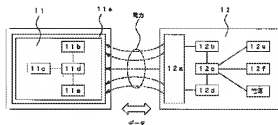
A：来店客

B：店員

【図1】



【図2】



【手続補正書】

【提出日】平成12年8月21日(2000.8.21)

【手続補正1】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】発明の名称

【補正方法】変更

【補正内容】

【発明の名称】販売支援方法